

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penawaran Jasa yang diberikan Tiket.com	3
Tabel 1.2 Jumlah pengguna internet di Indonesia.....	5
Tabel 1.3 <i>How engaged are visitors to Tiket.com?</i>	9
Tabel 2.1 Instrumen Webqual 4.0	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	42
Tabel 3.2 Skala Penelitian	43
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas <i>Usability</i>	48
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i>	48
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction</i>	49
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 3.7 Kriteria Interpretasi Skor	51
Tabel 4.1 Tanggapan Responden mengenai <i>Usability</i>	59
Tabel 4.2 Tanggapan Responden mengenai <i>Information Quality</i>	63
Tabel 4.3 Tanggapan Responden mengenai <i>Service Interaction</i>	67
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> .	69
Tabel 4.5 Nilai rata-rata Pembobotan Indikator	71
Tabel 4.6 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Usability</i>	73
Tabel 4.7 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Information Quality</i>	74
Tabel 4.8 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Service Interaction</i>	75
Tabel 4.9 Nilai Kesenjangan Semua Dimensi pada WEBQUAL	76